

**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS  
PELAYANAN WEBSITE, DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PADA PEMBELIAN ONLINE**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Disusun Oleh:**

**DESYAH PUGUH MARGIYANTO**  
**B. 100 150 087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102  
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS PELAYANAN  
WEBSITE, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA  
PEMBELIAN ONLINE**

Oleh :

**DESYAH PUGUH MARGIYANTO**

**B 100 150 087**

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2019

Pembimbing

  
**(Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS  
PELAYANAN WEBSITE, DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PADA PEMBELIAN ONLINE**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**DESYAH PUGUH MARGIYANTO**

**B 100 150 087**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 21 Desember 2019

Pembimbing Utama

(Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DESYAH PUGUH MARGIYANTO**  
NIRM : **15.6.106.02016.500087**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI,  
KUALITAS PELAYANAN WEBSITE, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA  
PEMBELIAN ONLINE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2<sup>1</sup> Desember 2019

Yang Membuat Pernyataan,

**DESYAH PUGUH MARGIYANTO**

## MOTTO

(QS Al-Insyirah: 5-6)

*“Fa inna ma”al,,usri yusra. Inna ma”al,,usri yusra”*

*(Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya  
sesudah kesulitan itu ada kemudahan)*

*“Belajar adalah sikap menantang segala ketdakmungkinan; bahwa ilmu yang tak dikuasai akan menjelma dalam diri manusia menjadi sebuah ketakutan. Belajar dengan keras, hanya bisa dilakukan oleh seseorang yang bukan penakut”.*

- Andrea Hirata

*“Kerja keras, kerja cerdas, kerja tuntas!”*

- Desyah Puguh Margiyanto

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, petunjuk, nasehat serta arahan dari semua pihak. Sehingga dengan segala hormat dan kerendahan hati saya ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ibu Giyem dan Bapak Umar Syahidin yang tidak pernah lelah memberikan dukungan material dan moral kepada saya, serta selalu mendoakan kelancaran skripsi saya ini.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk memberikan arahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Novi Anggreyani, S.Kep selaku pasangan hidup yang telah memberikan *support* serta motivasi yang tidak pernah kendor.
4. Ibu Fatonah dan Bapak Mardi selaku orangtua dari pasangan ku yang selalu sabar menantikan saya lulus kuliah.
5. Kakak tercinta Siti Anisa (Winny) yang telah memberikan motivasi dan cemungutnya.
6. Adik adik tercinta Gendhis Putri Ayudya, Egy Permana dan Amel, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan bantuan dan dukungan material.

7. Sahabatku dan teman-teman semasa kuliah, bersama kalian kuliahku gayeng friend.
8. Untuk Seluruh mahasiswa manajemen FEB UMS khususnya manajemen kelas F angkatan 2015 yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan.
9. Kepada teman-teman desa Canden yang telah kebersamaiku dalam susah maupun senang.
10. Seluruh anggota club motorku, CBR Independent Boyolali.
11. Untuk almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih telah mengijinkanku meniti ilmu dan berjuang menggapai masa depan.
12. Seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata saya berharap Allah SWT dapat membalas kebaikan berbagai pihak yang telah membantu saya. Semoga penelitian saya ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH PENERIMAAN TEKNOLOGI, KUALITAS PELAYANAN WEBSITE, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA PEMBELIAN ONLINE**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa kontribusi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE. M.Si, Ph.D selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu kepada saya.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam pengerjaannya. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat berguna bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin YRA.

Surakarta, 28 Desember 2019

Penulis

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh penerimaan teknologi terhadap loyalitas pada pembelian online. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan website terhadap loyalitas pada pembelian online dan untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pada pembelian online. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pembeli online. Sampel dalam penelitian pembeli yang pernah melakukan pembelian secara online sebanyak 170 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh variabel penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian online. Variabel kualitas pelayanan *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian online. Variabel penerimaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pembelian online. Variabel kualitas pelayanan *website* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pembelian online.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Website, Kepuasan dan Keputusan Pembelian, Penerimaan pelayanan

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the effect of technology acceptance on loyalty on online purchases. To analyze the effect of website service quality on loyalty on online purchases and to analyze the effect of satisfaction on loyalty on online purchases. The population in this study is consumer online shoppers. Samples in the study of buyers who have made purchases online are 170 respondents. Based on the results of this study, technology acceptance variables have a significant effect on online purchase satisfaction. The website service quality variable has a significant effect on online purchase satisfaction. The technology acceptance variable has a significant effect on online purchase loyalty. The website service quality variable has a significant effect on online purchase loyalty.

**Keywords:** Website Service Quality, Satisfaction and Purchasing Decisions, Acceptance of services

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka .....	7
B. Kerangka Pemikiran .....	17
C. Hipotesis .....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel .....	19
C. Definisi Operasional Variabel .....	20
D. Data dan Sumber Data.....	21
E. Metode Pengumpulan Data .....	21
F. Pengukuran Variabel.....	22
G. Uji Instrumen Data .....	22

H. Uji Asumsi Klasik .....	24
I. Metode Analisis Data.....	25
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	30
B. Analisis Data .....	34
C. Pembahasan .....	46
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	48
B. Keterbatasan Penelitian .....	48
C. Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden .....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Berapa Kali Membeli Online Responden .....	32
Tabel 4.5 Karakteristik Jenis Aplikasi Responden .....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Penerimaan Teknologi .....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Website .....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas .....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan 1 .....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan 2.....	41
Tabel 4.16 Hasil uji t Persamaan 1 .....	42
Tabel 4.17 Hasil uji t Persamaan 2.....	42
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Serempak) Persamaan 1 .....	43
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Uji Serempak) Persamaan 2.....	44
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Persamaan 1 .....	45
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Persamaan 2 .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian .....	27
Gambar 3.2 Menentukan kriteria pengujian.....	29